

# 학교폭력 화해 · 분쟁조정

(재)푸른나무 청예단 청소년사업·상담본부  
[학교폭력SOS지원단 / 학교폭력 화해분쟁조정센터 / 상담치료센터]  
김승혜

# 목 차

**I** 학교폭력 분쟁 현황 및 추이

**II** 학교폭력 화해 · 분쟁조정

**III** 효율적 사안처리 및 조정을 위한 실제 - 실사례 중심

**IV** 학교폭력 분쟁감소 및 해결을 위한 Tip

# I

## 학교폭력 분쟁 현황 및 추이

## ✓ 초등학교

- '놀이'와 '장난', '폭력'에 대한 구분이 모호한 사례
- 보호자 간의 인식 차이로 갈등이 증가되고 심화되는 사례
- 고학년이 될수록 여학생들의 따돌림 사안 증가
- 신고 및 사안처리 전반에 대한 이해 부족으로 갈등이 심화되는 사례

## ✓ 중학교

- 사이버폭력을 동반한 복합적 유형의 폭력 사례
- 남학생 : 집단폭력, 신체폭력 사례 증가
- 여학생 : 언어폭력, 따돌림(괴롭힘) 사례 증가
- 성 사안 증가

## ✓ 고등학교

- 오랜 시간 누적된 갈등으로 분쟁이 확대된 사례
- 심각한 신체적 피해로 인해 합의 수준 및 손해배상 금액이 높은 사례

# 학교폭력 분쟁 추이

## 관계회복 화해조정

- 학생 간 학교생활 적응 및 관계회복을 위한 조정
- 대상 학생 보호자 간 관계 갈등 심화로 인한 조정
- 재발 방지를 위한 관계 개선 조정
- 학급 내 전반적 교우 관계 개선과 배려하는 문화 조성을 위한 개입

## 손해배상 분쟁조정

- 피해학생의 심리적 손해에 대한 조정
- 보호자 및 가족의 정신적 피해 및 위자료를 위한 조정
- 향후 성장 및 발달과 관련하여 합의 욕구 차이가 큰 조정

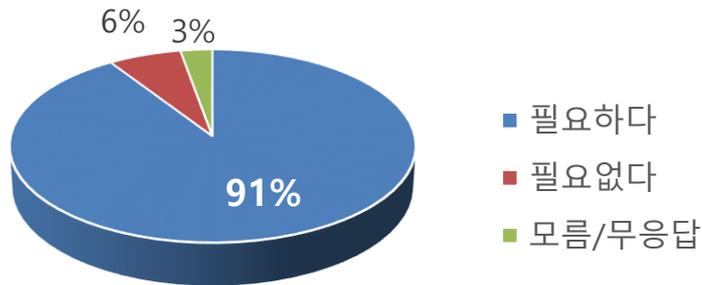
## 갈등코칭(관리)

- 학기 중이 아닌 (방학 혹은 졸업 이후) 시기에 발생한 갈등 대응방안
- 조치 불이행과 구제 제도(재심, 행심, 소송 등) 관련 대응
- 사이버 폭력 및 성 사안 등에 대한 응대 및 사안 처리

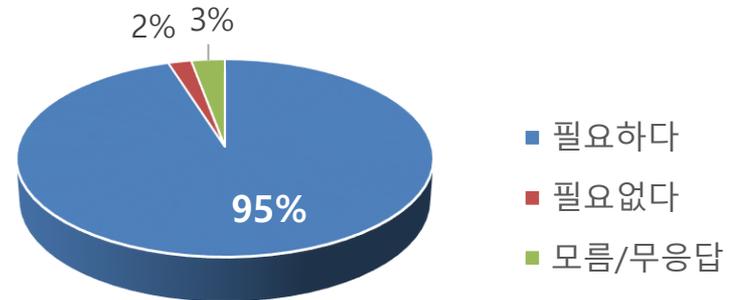
# 학교폭력 화해·분쟁조정 필요성

## 학교폭력 발생 시 관계회복 화해분쟁 및 손해배상 분쟁조정 지원 서비스 욕구 증가

관계회복 및 화해 필요성



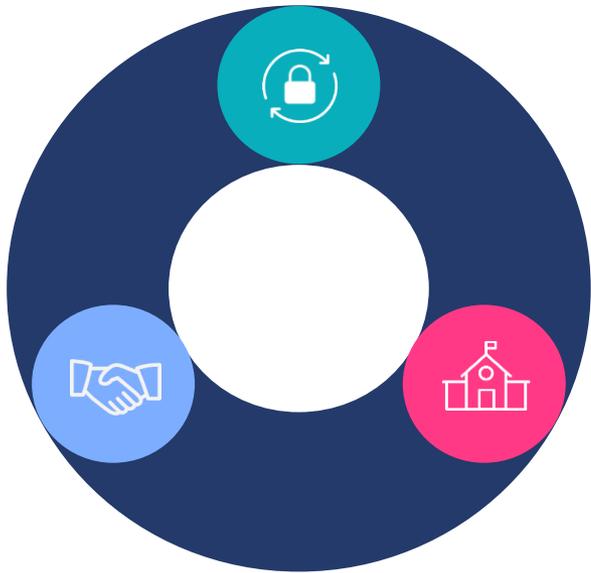
손해배상 분쟁 해결 필요성



# II

## 학교폭력 화해·분쟁조정

# 학교폭력 화해·분쟁조정 목적 및 필요성



## 01 | 제 3의 기관의 조정

객관적이고 중립적 기관에서의 개입 요청  
당사자 간 다양한 입장을 이해하고 공정하게 개입할 수 있는 전문가

## 02 | 사건 해결 과정의 철저한 비밀보장

진행의 비공개로 2차적 피해가 없도록 요청  
결과에 대해 비밀 보장 요청

## 03 | 재발 방지 약속

폭력 사안이 다시 발생하지 않도록 재발방지 약속 요청  
구체적인 피해 보호에 대한 지원 약속 요청

## 04 | 진정한 소통과 화해

서로의 생각과 오해를 이야기 할 수 있는 시간 요청  
진정한 화해와 신뢰 회복을 위한 상호 노력 요청

# 학교폭력 화해·분쟁조정 및 개입 유형

- 가) **심리적 유형** : 모든 대상자가 분쟁당사자. 학교폭력이라는 한 사건에 대해 각자 어떤 입장이냐에 따른 차이에서부터 시작하는 것으로 미묘한 감정과 심리. 정서적 갈등 발생.
- 나) **처리과정 유형** : 처리과정 및 조치로 인한 피·가해측의 다양한 욕구에 대한 탐색과 개입 부족과 조치위주의 처리로 불만이 증가. 또는 미숙한 사안처리 과정으로 불만 및 갈등 발생.
- 다) **금전적 유형** : 학교폭력으로 인한 신체적, 정신적 피해 발생시 그에 대한 적절한 손해배상이 이루어져야 하는데 이에 대한 갈등과 의견 불일치, 객관적이고 전문적인 조정 필요.
- 라) **관계적 유형** : 개인간 갈등, 상호간 갈등, 이해관계적 갈등  
학교폭력이 일어나면 학생, 학부모, 학교 3주체간의 분쟁과 갈등이 발생.
- 마) **복합적 유형** : 피해·가해학생을 포함한 학부모, 학교 등 여러 주체가 한 사안에 연루되어 있는 학교폭력 특성상 각 주체에 대한 개별적인 개입과 특성 및 이해가 중요.

# 학교폭력 화해·분쟁 해결을 위한 개입 단계



- 공감과 지지
- 조정 목적 점검
- 위기상황& 안전 확인

- 객관적 사안 체크
- 피해/가해 정도
- 현재 상황 탐색

- 해결 욕구 파악
- 현실 가능성 확인

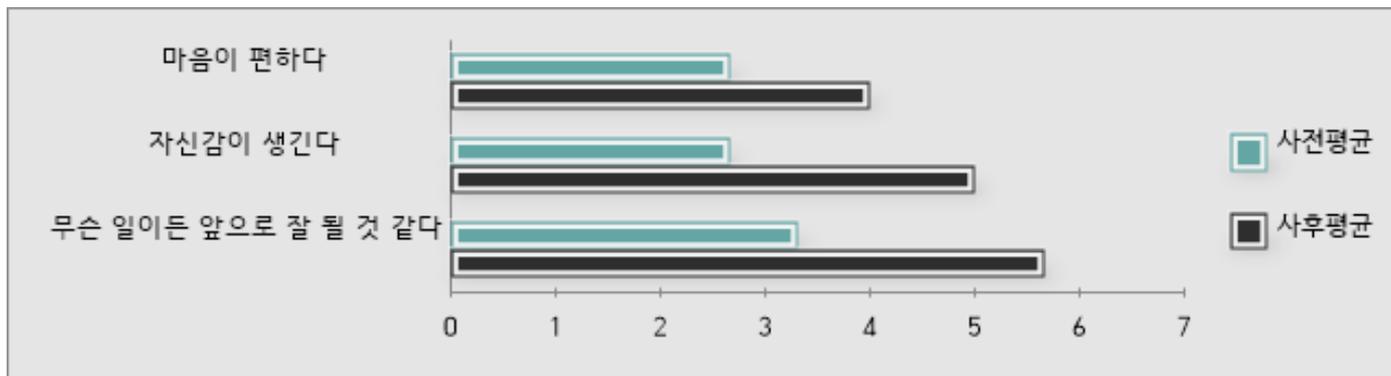
- 해결방식 검토
- 해결방안 탐색
- 자발적 선택

- 사후관리
- 재발방지를 위한 노력

# 학교폭력 화해·분쟁조정 효과성

## 피해측 긍정심리 증가

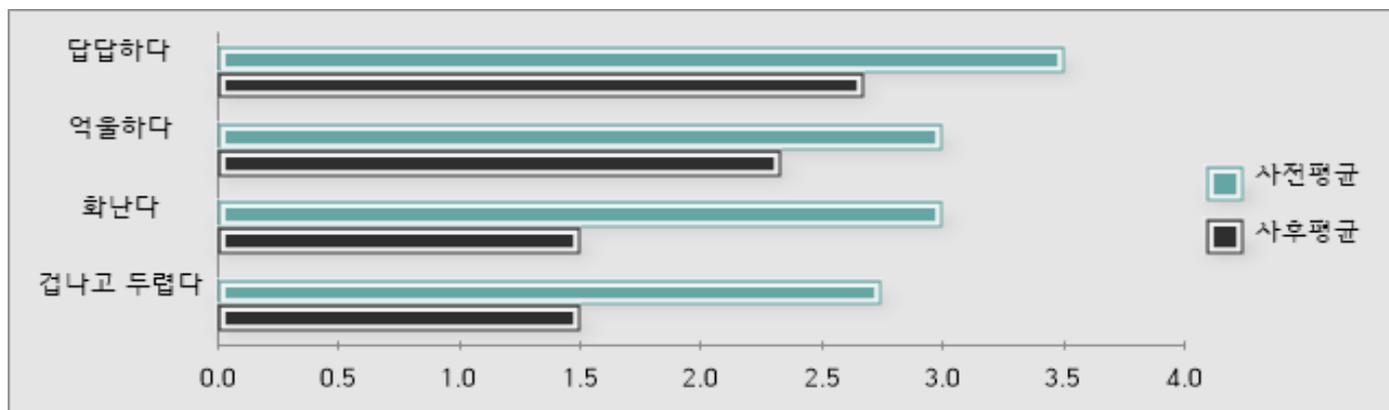
항목	사전		사후	
	M	SD	M	SD
마음이 편하다	2.67	2.082	4.00	2.000
자신감이 생긴다	2.67	1.155	5.00	1.732
무슨 일이든 앞으로 잘 될 것 같다	3.33	2.082	5.67	2.309



# 학교폭력 화해·분쟁조정 효과성

## 가해측 부정심리 감소

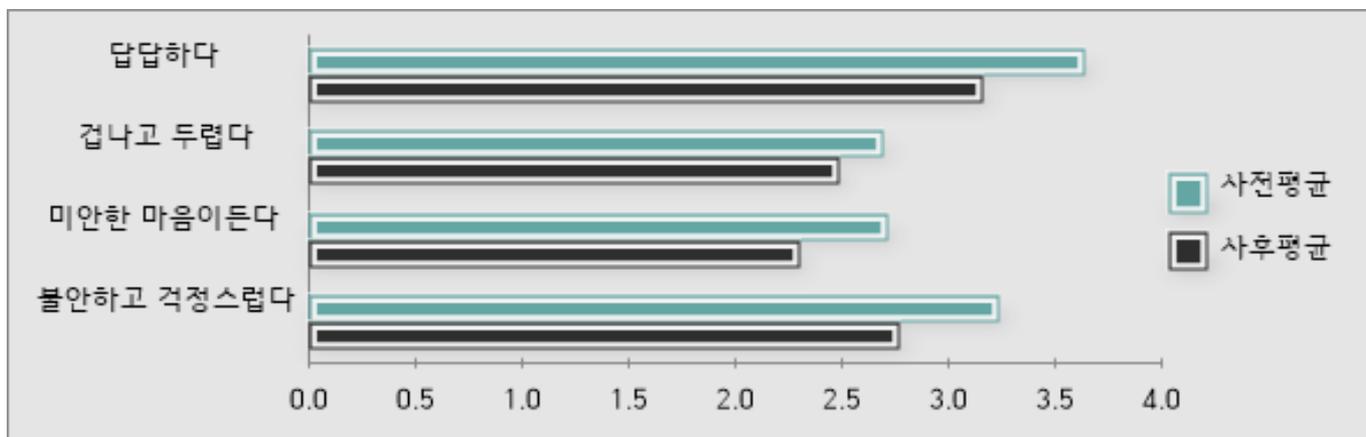
항목	사전		사후	
	M	SD	M	SD
답답하다	3.50	2.646	2.67	2.082
억울하다	3.00	0.000	2.33	1.528
화난다	3.00	2.708	1.50	.577
겁나고 두렵다	2.75	2.062	1.50	.577



# 학교폭력 화해·분쟁조정 효과성

## 교사측 부정심리 감소

항목	사전		사후	
	M	SD	M	SD
답답하다	3.64	2.096	3.16	1.869
겁나고 두렵다	2.70	1.849	2.49	1.643
미안한 마음이 든다	2.72	1.778	2.31	1.517
불안하고 걱정스럽다	3.24	1.966	2.77	1.768



# Ⅲ

## 효율적인 사안처리 및 조정을 위한 실제 - 사례

## 학교폭력 화해·분쟁조정 사례 – 관계회복&손해배상

- ✓ A(초3, 남)는 같은 반 B(초3, 남)가 자신의 필통을 떨어뜨렸다는 이유로 B를 주먹으로 몸을 몇차례 때리고 위협을 가함. 이 일로 B는 A를 무서워하게 되었고 이후 A의 다른 행동에 대해서도 위협적으로 느낌. B는 A에 대해 부모님에게도 이야기하지 못했음.
- ✓ 2학기가 되면서 B는 잦은 복통 및 신체증상을 호소하며 등교를 거부하였고 B가 아플 때마다 병원에 데리고 갔지만 특별한 원인을 찾을 수 없었음. 의사의 권유로 신경정신과 진료를 받는 과정에서 B가 학교생활에 대한 스트레스를 호소함. 이 사실을 알게 된 B의 부는 그 동안 B가 계속 아팠던 것이 A때문이라고 생각했고 A를 학교폭력으로 신고함.
- ✓ 이후 학교폭력대책자치위원회가 열려 A는 1,2,7호 선도조치를, B는 1,2,3호 보호조치를 받음. A측은 A의 행동들은 B와 친해지기 위한 것이었을 뿐 학교폭력이 아니라고 주장하며 7호 조치인 학급교체 조치를 받은 것에 대한 불만을 표현함,
- ✓ B측은 A로 인해 병원에서 치료를 받은 비용과 정신적 피해에 대한 손해배상을 요구함.
- ✓ A측은 B측이 요구한 금액이 과하다는 입장을 보이며 손해배상에 대한 분쟁이 발생하여 학교 측에서 양측의 동의를 얻어 손해배상 분쟁조정을 신청함.

# 학교폭력 화해·분쟁조정 사례 – 관계회복&손해배상

## 예비조정

### 화해·분쟁조정전문가



청예단 전문가 2인이 학교로 내방하여 A측과 B측 학생과 보호자를 각각 만나 현재 상태, 욕구 등을 파악함.

#### A측 학생 및 보호자



- ✓ B가 집에 놀러 올 정도로 A와 잘 지냈다고 생각하는데 A의 행동 때문에 B가 심리적으로 극도로 불안하다는 것에 대해 이해할 수 없음.
- ✓ 심리적으로 불안하다는 이유로 제시하는 피해 보상 금액이 근거가 없어 보이며 과도하게 많아서 수용할 수 없음.

#### B측 학생 및 보호자



- ✓ A로 인한 B의 불안증세가 심각하고 학교생활을 원만히 하기 힘들.
- ✓ 1년 가까이 입원 치료와 통원치료를 여러 차례 했고 지속적으로 심리치료가 필요한 상황이기 때문에 이에 대한 치료비배상 및 피해보상을 받고 싶음.

# 학교폭력 화해·분쟁조정 사례 – 관계회복&손해배상

## 본 조정



- ✓ 양측 보호자의 의견을 반영하여 청예단에서 조정안 작성.
- ✓ 변호사와 상호 점검 진행.



- ✓ 본조정 진행 전 조정안을 양측 보호자에게 최종 확인.
- ✓ 내용 추가 및 수정사항 확인함.



- ✓ 본조정 진행을 위한 사전 안내를 개별적으로 진행함.
- ✓ 함께 한 자리에서 합의 진행 시 필요한 규칙을 정함.
- ✓ 합의서 내용 최종확인 후 합의서에 서명.



- ✓ A와 B 학생 간 화해 및 사과에 대해 서로 이야기 나눔.
- ✓ A, B측 보호자는 서로 오해한 부분을 소통하고 관계개선에 대해 약속함.



- ✓ 합의금액 및 지급 일시 최종 확인하여 안내함.
- ✓ A와 B에 대하여 추가적으로 청예단에서 지원 가능한 내용 추가 안내.

# 학교폭력 화해·분쟁조정 사례 – 관계회복&손해배상

## 본조정 종결 이후 1달 이내 사후관리 진행

- ✓ 현재 학생들은 어떻게 지내고 있는지
- ✓ 추가적으로 필요한 도움은 없는지



B 보호자

“B는 병원에서 진행하고 있는 상담치료를 잘 받고 있음.  
처음보다는 불안행동이 많이 줄어들었음.  
A에게 사과를 받고 나서 마음이 많이 편안해졌다고 함.  
초반에는 학교 가는 것을 불안해하기도 했지만 현재는 잘 적응하고 있음.”

“본조정 이후 바로 합의금을 이행함.  
A와 B는 전처럼 가깝게 지내지는 않지만 큰 문제 없이 잘 지내는 것으로 보임  
A가 학폭위에서 학급교체 조치를 받아 걱정했지만 새로운 학급에서도 잘 지내고 있음.”



A 보호자

## 학교폭력 화해·분쟁조정 사례 – 관계회복

A(중3, 남): 같은 반 친구들과끼리 생성한 단체 SNS 그룹 채팅에 A가 초대받지 못 함. 이 일에 화가 난 A가 자신의 프로필 한 줄 소개에 "X신들"이라고 씀. B(중3, 남)과 C(중3, 남)이 A에게 "X신들이 누구야?"라고 묻자 A가 B와 C에게 주먹 사진을 보내며 평소 B와 C가 자신을 따돌렸다고 학교폭력을 신고하였으나 조치 없음으로 처리 됨. 학교에서는 대상 학생 간 관계회복을 위한 화해 조정을 진행하기를 위하여 프로그램 신청서를 보냄.



# 학교폭력 화해·분쟁조정 사례 - 관계회복

1

## 접수 및 구조화

동의  
소개와 구조화  
시간 및 장소 확정

2

## 예비 조정/중간 점검

개별 면담  
사안 탐색  
본 조정 의사 확인



## 화해조정 개입 절차

3

## 본 조정

규칙 정하기  
나눔  
약속

4

## 사후관리

기타 지원 연계

# 학교폭력 화해·분쟁조정 사례 – 관계회복

본조정 종결 이후  
1달 이내 사후관리  
진행

- ✓ 현재 학생들은 어떻게 지내고 있는지
- ✓ 추가적으로 필요한 도움은 없는지

“ 같은 반 친구들 몇 명을 더 하여 A, B, C가 다 함께 근처 식사를 하고 예전과 같지는 않지만 서로 편하게 지내는 중이라고 함.”

“ 관계회복 프로그램을 하지 않았으면 불편하고 또 그런 일이 일어날까 걱정되었을건데 잘 했다는 생각이 듦.”

“이후에도 도움이 필요하면 편히 연락 주도록 사후 관리 및 안내함”

# IV

## 학교폭력 분쟁감소 및 해결을 위한 Tip

# 학교폭력 화해·분쟁조정 중지 사례

- 01 | 대상자의 사안 처리 욕구가 해결되지 않은 채 개입하는 경우
- 02 | 갈등의 기간이 오래되었거나 개입 시기가 지체된 경우
- 03 | 양측 대상자 간 조정을 하려고 하는 이유나 원하는 관계 개선의 수준이 제대로 확인되지 않거나 첨예하게 다른 경우
- 04 | 비자발적으로 참여하여 조정에 대한 충분한 이해가 없이 진행되는 경우

## 학교폭력 분쟁감소 및 해결을 도와주는 기법

- 공감 가장 최선은 경청, 경청과 공감은 당사자들의 이성적 합리적 의사 결정력을 높인다.

✓ 너무 마음이 아프셨겠네요. 많이 놀라고 당황하셨지요.

- 존중 편안하게 대하고 존중, 이해, 솔직함은 상대방을 긍정적으로 만든다.

✓ 이런 일이 일어나서 안타깝습니다. 저도 걱정이 많이 됩니다.

- 관심 당사자들 간의 드러난 욕구와 드러나지 않은 잠재적 욕구에 대비한다.

✓ 안전하게 학교를 다녔으면 좋겠다고 하셨는데, 어떻게 하면 \*\*이가 안전하다고 느낄까요?

✓ 말씀하신 거 외에 더 필요하시거나 궁금하신 건 없나요?

# 학교폭력 분쟁감소 및 해결을 도와주는 기법

- 이해 학교폭력을 바라보는 가치관과 철학은 분쟁에 영향을 미친다.
  - ✓ 이 문제를 해결하는데 가장 중요한 것은 피해상황 / 학생간 갈등이 중단되고 학생들이 마음편하고 안전하게 학교생활을 하는 것입니다.
- 명료 피.가해 진술 시 단어, 용어, 정의 명료화하여 오해의 범위를 줄인다.
  - ✓ \*\*가 괴롭혔다고 하셨는데, 어떤 괴롭힘이 있었나요?
  - ✓ 진심으로 사과하는 것이 구체적으로 어떤 방법일까요?

## 학교폭력 분쟁감소 및 해결을 도와주는 기법

- 요인 긍정적·부정적요인 및 인물을 탐색 및 파악하여 갈등 쟁점사항을 점검한다.

- ✓ 어떻게 해결하는 것이 좋을지 생각하신 방법이 있으신가요?
- ✓ 그 해결방법이 \*\*가 다시 학교생활 하는데 어떤 도움이 된다고 생각하시나요?

- 예측 단정적이고 강압적인 질문법 보다는 해보실 의향을 물어보는 질문법을 사용해본다.

- ✓ 상대측에게 그 미안한 마음을 전달해보는 건 어떠세요?
- ✓ 어떤 방법으로 표현하면 그 마음이 가장 잘 전달 될 것 같으세요?

# 2019년 학교폭력 화해·분쟁조정 사업

## 현장 서비스 지원

전국 지역별 학교폭력 갈등 및 분쟁에 대한 신속한 개입을 통한 현장 서비스(화해조정, 분쟁조정, 갈등코칭) 진행 및 지원

## 표준화된 서비스 운영 가이드

화해·분쟁조정 가이드 및 관계회복 프로그램을 제작, 배포하여 표준화된 서비스 제공

## 사례 분석/관리

다양한 화해·분쟁조정 개입 사례 논의 및 분석을 통한 전문적이고 최적화된 지원 서비스 제공



## 지역 전문 인프라 구축

지역적 특성을 고려한 학교폭력 화해·분쟁조정 전문 인프라 구축

## 전문가 역량강화 연수

- 학교폭력 화해·분쟁조정 전문가 역량강화 연수 및 심화 실습 지원  
- 사례회의 및 보수교육 지원

## 화해·분쟁조정사업 데이터베이스 시스템 구축

**감사합니다**